

إشراك المجتمعات المحلية عبر "أشجار واتس آب" [WhatsApp Trees]

إصدار أبريل 2020

لمن هذه التوجيهات؟

جمعت هذه التوجيهات الممارسات الناشئة عن عدد من عمليات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR) حيث استخدم الموظفون والشركاء "تطبيقات المحادثة" للتفاعل مع المجتمعات المحلية. اعتمدت غالبية هذه المبادرات على تطبيق "واتس آب"، لكن تُطبق هذه التوجيهات على مجموعة مختلفة من "تطبيقات المراسلة". إذ تركز بشكل خاص على كيفية الاستفادة من "تطبيقات المحادثة" لدعم تدفق المعلومات المتعاقبة من وإلى المفوضية والشركاء عبر مجموعات منشأة والتي غالبًا ما تسمى "شجرة واتس آب" [WhatsApp Tree]. تم إنشاء هذه المجموعات حسب "نماذج شجرة الاتصالات" التقليدية التي صممت لتسريع إيصال المعلومات من خلال المكالمات الهاتفية انطلاقًا من نقطة مركزية واحدة عبر أعضاء المجتمعات المحلية.

تم وضع هذه التوجيهات لدعم عمل المفوضية والشركاء من خلال الأخذ باعتبارات رئيسية عند تأسيس "أشجار واتس آب" [WhatsApp Trees]، وذلك للتأكد من أن التعامل مع المجتمعات المحلية عبر هذه القنوات آمن وفعال. تعتبر هذه التوجيهات أن "أشجار واتس آب" [WhatsApp Trees] ليست سوى واحدة من قنوات الاتصال التي قد يعتبرها فريق العمليات الميدانية أو الشركاء جزءًا من استراتيجية المشاركة الفعالة للمجتمعات المحلية سواء أكانت متصلة أو غير متصلة بالإنترنت.

التزام المفوضية بالمساءلة أمام السكان المتضررين (AAP)

تم تحديد التزامات المفوضية بشأن المساءلة أمام السكان المتضررين (AAP) ضمن سياسة المنظمة المتعلقة بالعمر والنوع الاجتماعي والتنوع، على وجه التحديد تلك المتعلقة بالإجراءات الأساسية 2-5: المشاركة والدمج؛ التواصل والشفافية؛ التغذية الراجعة والاستجابات؛ والتعلم والتكيف التنظيمي. وبالتالي يمكن لـ "أشجار واتس آب" [WhatsApp Trees]، في حال تم اعتمادها وإنشاؤها بشكل مناسب وصحيح أن تدعم هذه الالتزامات الأربعة..

التطبيق

استفادت العديد من مبادرات "أشجار واتس آب" [WhatsApp Trees]

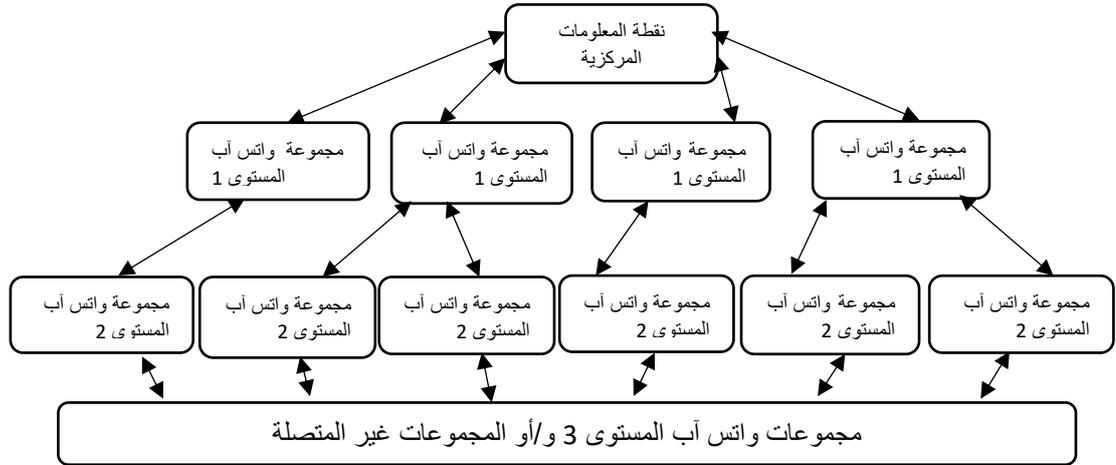
حتى الآن من تطبيق "واتس آب" مع أكثر من 2 مليار مستخدم في جميع أنحاء العالم، وهو ما قد يجعله الخيار "الواضح" الأول.

ومع ذلك، من المهم التشاور مع المجتمعات المحلية أولاً، نظرًا لأن "واتس آب" قد لا يكون تطبيق المحادثة المفضل لديهم (أو غير متوفر

في بعض الإعدادات التشغيلية).

الطرائق:

تهدف "أشجار واتس آب" [WhatsApp Trees] إلى نقل المعلومات من وإلى نقطة مركزية (واحدة) إلى عدة مجموعات (العديد) وإلى مستخدمين متفرقين (المزيد).



الشكل 1. "شجرة واتس أب" [WhatsApp Tree] التفاعلية

في حين أن مفهوم "شجرة واتس أب" [WhatsApp Tree] بسيط نسبياً، فقد اعتمدت المفوضية وشركاؤها مجموعة من الأساليب المختلفة عند تأسيس "شجرة واتس أب" [WhatsApp Tree] الخاصة بها. يشير الجدول التالي إلى عدة طرائق مختلفة التي يمكن اعتمادها (أو مجموعات منها)؛ كما يتضمن عدداً من نقاط قوة كل طريقة واعتبارات مرافقة لها. .

نقطة المعلومات المركزية	مجموعة واتس أب المستوى 1	مجموعة واتس أب المستوى 2	نقاط القوة	الاعتبارات
تمثل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين نقطة المعلومات المركزية الرئيسية لتبادل المعلومات وتلقيها (أي أن مسؤول حماية أو غيره ممن يمتلكون متطلبات لغوية مناسبة).	يمثل موظفو المفوضية الميدانيون المستوى 1 من مجموعات الواتس أب (10 في كل مجموعة كحد أقصى)؛ ينظمهم المكتب الفرعي/ المكتب الميداني/ الوحدة الميدانية إلخ.	يتم تبادل المعلومات مع شركاء المفوضية (المنفذين/ المشغلين) على المستوى 2؛ يمكن تنظيم ذلك حسب مجموعات اختصاصية (مثل قطاع المياه والصرف الصحي والنظافة، قطاع الصحة، وقطاع توزيع الغذاء). تتدفق هذه المعلومات عبر قنوات غير المتصلة بالإنترنت.	سرعة الإنشاء نظراً لأن "الشجرة" غالباً ما تعكس الأدوار والمسؤوليات الحالية والهيكل التنظيمي. الحد الأدنى من المدخلات المطلوبة (مثل الهواتف الذكية/ الرصيد) بافتراض استخدام هاتف "المكتب" وما إلى ذلك. سهولة إعادة تدفق المعلومات لتكون محددة/ مستهدفة لكل قطاع.	محدودية مشاركة المجتمعات المحلية في "الشجرة" نفسها - إذ قد يكون تبادل المعلومات محدوداً بـ "مقدم الخدمة" (أي لكل قطاع). - متطلب الوجود الميداني (على مستوى الشريك كحد أدنى). - قضايا الثقة قد تمنع "إعادة" مشاركة المعلومات. - ترجمة / سياقات المعلومات تقودها وكالات قد تحد من فعاليتها.
تمثل المفوضية نقطة مركزية رئيسية لتبادل المعلومات وتلقيها (أي مسؤول الحماية أو غيره من المسؤولين المحددين غ).	يتم تبادل المعلومات مع شركاء المفوضية (المنفذين والمشغلين) في المستوى 1؛ يمكن تنظيم ذلك حسب المجموعة المتخصصة والمنطقة الجغرافية.	تتم مشاركة المعلومات مع مجموعات متصلة بالإنترنت تتكون إلى حد 10 منسقين رئيسيين (على سبيل المثال منطوعي الصحة المجتمعية، مسؤولي المناطق، إلخ)، والذين يقومون بالتالي بنقل المعلومات	يمكن للمجتمعات نفسها أن تعدّل/ تضع المعلومات في سياقها، مما قد يعزز الفهم. الحضور المادي للمفوضية/ الشركاء غير مطلوب.	المدخلات المطلوبة للتأكد من أن "الفروع" تعمل دائماً (الهواتف الذكية، الرصيد، الشحن). اتساق أرقام الهواتف هو أمراً بالغ الأهمية، لضمان استرداد حساب واتس أب عند اللزوم.

<p>قد يتطلب بناء قدرات كبيرة لمحو الأمية الرقمية لمجموعات معينة؛ بما في ذلك التدريب على حماية البيانات/ الخصوصية وكيفية تجميع المعلومات وإعادة مشاركتها.</p>	<p>يمكن إنشاء مجموعات متصلة وغير متصلة بالإنترنت) لتلائم مع بالتوزيع السكاني/ والمجموعات المحلية.</p>	<p>من خلال شبكاتهم الاجتماعية المتصلة وغير المتصلة بالإنترنت.</p>		
<p>قد يكون من الصعب على المفوضية "السماع" من خارج "شجرة واتس آب" [WhatsApp Tree]- مما قد يؤخر مشاركة المعلومات من المجتمعات.</p> <p>قد تكون الفرص المتاحة للمفوضية لمعالجة المعلومات الخاطئة أو إجراء تصحيحات من خارج "شجرة واتس آب" [WhatsApp Tree] محدودة أو حتى معدومة.</p> <p>قد يتطلب الاعتدال وضمان الجودة جهداً كبيراً لبناء القدرات.</p> <p>كما ذكر سابقاً، قد تتطلب حماية البيانات والخصوصية وإدارة المعلومات تعزيزاً للقدرات.</p> <p>الأمر قد يتطلب مدخلات محددة.</p>	<p>إن ملكية "شجرة واتس آب" [WhatsApp Tree] تتماشى مع تعزيز سياق الرسائل في المجتمعات المحلية.</p> <p>كما ذكر سابقاً، فإن الحضور المادي للمفوضية/ الشركاء غير مطلوب.</p> <p>بمجرد إنشاء هذا النظام، قد يتطلب مدخلات محدودة (معلومات/ محتوى) من قبل المفوضية بينما تقوم المجتمعات بتطوير نظمها الخاصة.</p> <p>استخدام الشبكات غير الرسمية والاستفادة من الهيكليات القائمة المتصلة وغير المتصلة بالإنترنت يؤدي إلى توسيع مدى وصول المعلومات.</p>	<p>تعتبر جهات التنسيق المتصلة بشبكات الإنترنت مسؤولة عن الاستمرار بمشاركة المعلومات في وضع عدم الاتصال.</p>	<p>يتم مشاركة المعلومات مع مجموعات من المجتمع المحلي تتوفر لديها خاصية الاتصال بالإنترنت، وتتكون من 10 منسقين رئيسيين يقومون بنقل المعلومات من خلال شبكاتهم المتصلة بالإنترنت.</p>	<p>يمثل ممثلو المجتمع و/ أو منظمات المجتمعات المحلية نقاط المعلومات المركزية التي تشارك وتلقى معلومات تم التحقق منها من المفوضية حسب الاقتضاء (على سبيل المثال unhcr.help.org)</p>

هل الرقم السحري 256

القيام بـ: تحديد زمن مفضل لكل مجموعة واتس آب في "الشجرة".
القيام بـ: التفكير في تقليل حجم المجموعات وإضافة مستويات تعاقبية إضافية إذا أصبحت إدارة "الشجرة" مستعصية في أي مستوى.
القيام بـ: التحقق من المعلومات المزمع بثها لضمان فهمها مع مجموعة أصغر وذلك للحد من سوء الفهم/ ومن أسئلة المتابعة عبر "الشجرة" (أو عبر رسائل خاصة بعد البث).

يمكن أن تتكون مجموعة واتس آب من زهاء 256 عضواً. بالإطلاع على عمليات استخدام "شجرة واتس آب" [WhatsApp Tree] الخاصة بالمفوض لمجموعة في "الشجرة". تخيل عودتك للمحادثة في هاتفك بعد اجتماع لتجد 100 رسالة وصو ويقينك بأنه من المستحيل معرفة متى وكيف ترد. إن إنشاء مجموعة محدودة الحجم لا يزيد إدارة تدفق المعلومات في الاتجاهين، ويتيح لمسؤولي التنسيق الاطلاع على الرسائل والرد وظيفة بدوام كامل.

إن إدارة مجموعة مكونة من 256 شخصًا كـ "قائمة بث" أمر ممكن. يمكن استخدام قوائم البث لاستهداف عدد كبير من الأفراد المعينين في مجموعات محددة برسالة واحدة. تعتبر قوائم البث غالبًا "أحادية الاتجاه" وقد تشير إلى أنه لن يتم الرد على الرسائل. إن أي ردود على الرسائل التي تم إرسالها عبر قائمة البث تعود إلى المرسل في رسالة خاصة بدلاً من إنشاء منتدى جماعي للردود. تذكر أنه قد يكون هناك العديد من الردود.

تطوير المعلومات وتبادلها

القيام بـ: اختبار محتوى وسائط متعددة عبر مجموعات متنوعة - مزيد من المعلومات حول كيفية تطوير الرسائل الصوتية متوفرة هنا.
القيام بـ: التحقق من "العلامات الزرقاء المزدوجة" (أو عملية مشابهة) لتحديد ما إذا تم الوصول إلى المحتوى (أي تم الاستماع إلى الرسالة الصوتية).
القيام بـ: التماس تعليقات من المستخدمين حول المحتوى، كيفية تكييفه/ تحسينه؟
القيام بـ: النظر في كيفية دعم فروع "الشجرة" باستخدام حزم البيانات لزيادة استخدام محتوى الوسائط المتعددة.

تمكّن "شجرة واتس آب" [WhatsApp Tree] المفوضية والشركاء من تبادل معلومات نصية وصور وتسجيلات صوتية وفيديوهات. قد تكون الرسائل قليلة المحتوى/ أو غير المكتوبة مفضلة لدى مجموعات محددة ذات مستويات محدودة بالقراءة والكتابة بينما قد تكون الرسائل الصوتية/ المرئية أكثر سهولة للأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة. سيساعدكم إجراء تقييم احتياجات المعلومات والاتصالات على تحديد نوع المحتوى المفضل يتناسب وتنوع المجتمعات. على الرغم من إمكانية مشاركة الصوت والفيديو والصورة، فإن من الضروري التأكد من عدم وجود عوائق للوصول إلى هذا المحتوى. قد لا يرغب بعض الأفراد أو لا يملكون القدرة للوصول إلى بعض محتوى الوسائط المتعددة بسبب حجم استهلاك البيانات أو تداعيات تكلفتها.

بناء الثقة وتثليث المعلومات

القيام بـ: وضع إجراءات (قواعد المشاركة) لتطوير وتبادل المعلومات على "الشجرة" والتأكد من فهمها من قبل الجهة المنسقة والمستخدم النهائي.
القيام بـ: التشبيك مع هيكلية التنسيق المحلية المناسبة (مثل مجموعة عمل CCE) في حال كانت نشطة، لضمان انسياب المعلومات التي يتم تبادلها بين الجهات الفاعلة.
القيام بـ: اتباع هذه التوجيهات للمساعدة على الحد من مشاركة المعلومات المغلوطة، وضمان أن المسؤول المنسق على دراية بمسؤولياته.

إنه لمن الضروري التأكد، عند مشاركة المحتوى، من أن المعلومات التي تمت مشاركتها توضح المصدر (أي: من المكتب الميداني للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين) ومن إمكانية تثليث قنوات أخرى للمساعدة في بناء الثقة. تتضمن الأمثلة المستقاة من العمليات مشاركة معلومات منسقة عبر "شجرة واتس آب" [WhatsApp Tree] و "Operation Facebook Tree" والإحالة المرجعية مع help.unhcr.org. من المهم أيضًا ضمان الاستمرار بمشاركة المعلومات في وضع عدم الاتصال.

التغذية الراجعة والإحالة

القيام بـ: إنشاء إجراءات التشغيل الموحدة للتعليقات والشكاوى منذ البداية والتأكد من مشاركتها من قبل الشركاء والمنسقين والمستخدمين النهائيين.
القيام بـ: التأكد من دمج "WhatsApp Tree" في آليات التغذية الراجعة والاستجابات على أوسع نطاق.
القيام بـ: استخدام قنوات بديلة للرد (مثل التواصل الشخصي المباشر) إذا كان ذلك أكثر ملاءمة - خاصة للشكاوى السرية/ الحساسة (انظر أدناه).

بما أن أعضاء المجتمعات المحلية يتبادلون المعلومات من خلال "شجرة واتس آب" [WhatsApp Tree]، فمن الضروري أن تتجاوب المفوضية والشركاء مع هذه المعلومات. كما وأنه من الضروري وجود نظام للتغذية الراجعة والإحالة، كما بالتنسيق مع قنوات التعليق الأخرى، حتى لا يفقد أعضاء هذه المجتمعات الثقة في هذه القناة. يجب وضع إجراءات التشغيل الموحدة ومراقبتها بحيث تعرف الجهات المنسقة متى وإلى من وكيف تحيل الأسئلة الواردة والتعليقات والشكاوى.

حماية البيانات

القيام بـ: النظر في تبعات مشاركة البيانات بين المنظمات المختلفة ومع الأشخاص الذين تعنى بهم إذا كانوا جزءا من "WhatsApp Trees"
القيام بـ: توفير قنوات بديلة لمشاركة البيانات/ المعلومات الحساسة داخل المنظمات وغيرها والإحالة إليها حسب الضرورة - التأكد من أن مسارات الإحالة تخضع لإجراءات التشغيل الموحدة.

رغم أن واتس آب يوفر تشفيرًا شاملاً لضمان المراسلة السرية بين الأطراف، يُنصح بتجنب مشاركة معلومات عن الهوية الشخصية، حيث تزداد احتمالية نفاذ طرف ثالث إليها والمشاركة اللاحقة وسوء الاستخدام غير المقصود. ينبغي بذل الجهود لإحالة الأفراد إلى قنوات آمنة بديلة لتبادل هذه المعلومات. إن مستويات مختلفة من "الشجرة" تمتد لتشمل مختلف المنظمات وأفراد

المجتمعات المحلية ضمن هياكل "شجرة واتس آب" [WhatsApp Tree].
إذا كان لا بد من مشاركة البيانات الحساسة عبر تطبيق واتس آب، فإن
تبعات مشاركة البيانات الحساسة تختلف باختلاف الأفراد المعنيين والمنظمات
التي يعملون لصالحها.

تعد المشاركة داخل المنظمة الواحدة مباشرة أكثر، بينما تبادل المعلومات مع شريك تنفيذي للمفوضية تتطلب امتثاله لسياسة
المفوضية المتعلقة بحماية البيانات الشخصية للأشخاص المعنيين
(المشمولة في نطاق اتفاقيات الشراكة مع المفوضية).

خصوصية البيانات

القيام ب: إرشاد وتوجيه المشاركين في "الشجرة" حول ما
يجب فعله وما لا تشاركه المعلومات داخل مجموعات
واتس آب كجزء من "الشجرة" (انظر الملحق أ).
القيام ب: التأكد من أن الجهات المنسقة والمستخدمين
النهائيين يفهمون إعدادات خصوصية البيانات الخاصة
بحساباتهم - يمكن مشاركة هذه المعلومات بشكل نشط
عندما يتم تشكيل مجموعات جديدة وكتذكيرات منتظمة.
القيام ب: المحافظة على حد الأدنى من مشاركة
المجموعة عبر الروابط لتجنب الوصول المحتمل من
المستخدمين غير المصرح لهم ومحركات البحث وذلك
بفهرسة رابط مجموعتك.

إن العامل الأساسي لخرق الخصوصية هو جهل المستخدمين بتبعات
مشاركة البيانات، بما في ذلك البيانات الفردية الخاصة بهم. يجب توعية
المستخدمين أنه بمجرد الانضمام إلى مجموعات واتس آب، تصبح
أرقام هواتفهم متاحة لجميع المستخدمين في تلك المجموعة وبالمثل، تصبح
أرقام المستخدمين الآخرين متاحة لديهم، وعليه فهم مطالبون بالموافقة على ذلك
والتصرف بمسؤولية. يجب وضع إجراءات احترازية وعقابية (بما في ذلك الإبعاد من
واتس آب [WhatsApp Tree]) للمستخدمين الذين أساءوا استخدام مجموعة الواتس
أو أرقام المشاركين في المجموعة.

عند استخدام المجموعات كجزء من "شجرة واتس آب" [WhatsApp Tree]، يمكن لمديري المجموعة مشاركتها عبر رابط.
بالرغم من أن ذلك قد يدعم مشاركة رابط بين أفراد المجتمعات المحلية من أجل توسيع نطاق اعتماده، إلا أنه قد يكون عرضة لسوء
الاستخدام عندما يتم إرساله إلى أطراف غير موثوق بها. نظرًا لأن هذه الروابط لا يمكن جعلها "مغلقة" للاستعمال الخارجي فمن
المحتمل أن تسمح بوصول لأفراد غير مصرح لهم بالمشاركة في المجموعة المعنية على الواتس آب.

جهات اتصال مفيدة
يمكنك أيضًا الاتصال بموظفي المفوضية للحصول على دعم إضافي، لشرح الأسئلة أو تقديم الملاحظات:
مسؤولية الحماية كاثرين هاريس
قسم الحماية الدولية (DIP)
harrisk@unhcr.org

الموظف المسؤول عن الابتكارات في حالات الطوارئ كاتي درو
drew@unhcr.org
ابتكار مفوضية شؤون اللاجئين (UNHCR)

كبير مسؤولي وسائل التواصل الاجتماعي جيزيلا لوماكس
خدمة الاتصالات العالمية (GCS)، DER
lomaxg@unhcr.org

الملحق أ:

أمثلة عن قواعد الاشتراك في مجموعة الواتس آب

- الإلتزام بهدف المجموعة والامتناع عن مشاركة رسائل حول موضوعات أخرى غير ذات صلة.
- عدم نشر معلومات غير رسمية. يسمح فقط بنشر المعلومات الرسمية المؤكدة الصادرة عن الأمم المتحدة/ المفوضية.
- عدم إزعاج المجموعة! كثرة المعلومات كعدمها؛ كما يجب مراعاة التوقيت عند مشاركة الرسائل.
- إذا تم إرسال عبارة لحث المستخدم على اتخاذ إجراء أو طلبًا لتأكيد الرسالة (ACK)، يُرجى التأكيد باختصار وإيجاز.

- إذا طرح شخص ما سؤالاً ولا تعرف الإجابة عليه، فلا ترد بعبارة "لا أعرف"، فقط انتظر شخصاً يعرف الإجابة للرد.
- عدم إجراء محادثات فردية في المجموعة، بل ينبغي الانتقال إلى الرسائل الخاصة.
- يرجى عدم إرسال رسالة 'شكر' مئات المرات. إذا كنت تشعر بالامتنان تجاه شخص ما، أخبره بذلك في رسالة خاصة.
- إذا طرح شخص ما سؤالاً ذا طبيعة شخصية فلا ترد إذا سبق وردّ عليه شخص آخر، أو ردّ عليه مباشرة في رسالة خاصة.
- عدم إرسال معلومات سرية عبر هذه القناة.
- الأخذ في الاعتبار بأن قيم الأمم المتحدة ومدونة قواعد السلوك تطبّق في هذه المساحة.